

Perancangan Sistem Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web pada Senyaman Resto & Coffee

Muhamad Aulia Rahim ✉, Mardison, Annisak Izzaty Jamhur, Larissa Navia Rani

Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Putra Indonesia YPTK, Padang, 25221, Indonesia

auliarahim24@gmail.com

Abstract

Marketing or promotional activities that are still less effective are a business obstacle, especially at Senyaman Resto & Coffee. This can be seen from the large amount of sales transaction data, sales transaction data is still recorded in books and records. Based on this, this research aims to design a Customer Relationship Management (CRM) system to increase promotional activities and improve services to Senyaman Resto & Coffee consumers. This CRM system design was built using PHP and MySQL programming. CRM system design also adopts design tools using Unified Modeling Language (UML). Based on performance testing of the CRM system that has been designed, it appears that the system can provide features for creating sales and customer reports. These results had quite an impact on sales data processing which was built better than before. The contribution of this research also provides efficiency in the promotion and sales management processes that occur at Senyaman Resto & Coffee.

Keywords: Promotions, Sales Transactions, Customer Relationship Management (CRM), Unified Modeling Language (UML), Senyaman Restaurant & Coffee.

Abstrak

Kegiatan pemasaran atau promosi yang masih kurang efektif menjadi hambatan usaha khususnya di Senyaman Resto & Coffee. Hal ini terlihat bahwa banyaknya data transaksi penjualan, data transaksi penjualan masih dicatat dibuku dan nota. Berdasarkan hal tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem Customer Relationship Management (CRM) dalam peningkatan kegiatan promosi dan peningkatan pelayanan pada konsumen Senyaman Resto & Coffee. Perancangan sistem CRM dibangun dengan menggunakan pemrograman PHP dan MySQL. Perancangan sistem CRM juga mengadopsi alat bantu perancangan dengan menggunakan Unified Modeling Language (UML). Berdasarkan pengujian dari kinerja sistem CRM yang telah dirancang dapat dilihat bahwa sistem mampu menyajikan fitur untuk pembuatan laporan penjualan dan pelanggan. Hasil ini cukup memberikan dampak terhadap pengolahan data penjualan yang dibangun lebih baik dari sebelumnya. Kontribusi penelitian ini juga memberikan efisiensi dalam proses manajemen promosi dan penjualan yang terjadi di Senyaman Resto & Coffee.

Kata kunci: Promosi, Transaksi Penjualan, Customer Relationship Management (CRM), Unified Modeling Language (UML), Senyaman Resto & Coffee.

KomtekInfo is licensed under a Creative Commons Attribution-Share Alike 4.0 International License.



1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi di era digital saat ini sudah mengalami kemajuan yang sangat pesat, salah satunya adalah internet. internet merupakan gudang data dan informasi yang dibutuhkan masyarakat dari berbagai bidang profesi mulai dari bidang pendidikan, hiburan, bisnis, kesehatan, olah raga dan lain sebagainya. Dengan adanya internet masyarakat dapat mencari informasi yang dibutuhkan melalui websitedengan mudah selama ada koneksi. Penggunaan website menjadi salah satu media pemasaran, penjualan dan pelayanan pada suatu bisnis karena faktor biaya yang murah, kemudahan akses dan efisiensi karena dapat diakses dalam waktu 24 jam. Teknologi informasi bisa

dapat dipergunakan oleh berbagai jenis usaha, maka dari itu teknologi informasi ini dapat memberikan banyak sekali kontribusi yang sangat baik dalam sistem informasi di setiap bidang usaha [1]. Teknologi merupakan alat bantu yang sering dipergunakan dalam aktivitas sehari-hari, teknologi informasi ini juga dapat mengubah tata cara kerja menjadi lebih cepat dan sederhana [2]. Semua pekerjaan yang sebelumnya dilakukan dengan manual setelah munculnya teknologi informasi yang kini dapat terselesaikan dalam waktu yang cepat dan akurat [3].

Efisiensi penggunaan teknologi telah mendorong ekonomi dalam bidang penjualan untuk operasional sistem persediaan barang masih dicatat menggunakan kertas [4]. Hal ini saat sekarang mesti harus beralih

dengan penggunaan teknologi untuk melakukan pengolahan data [5]. Penggunaan teknologi tersebut nantinya mampu meminimalisir kemungkinan kesalahan yang terjadi pada proses perhitungan manual [6].

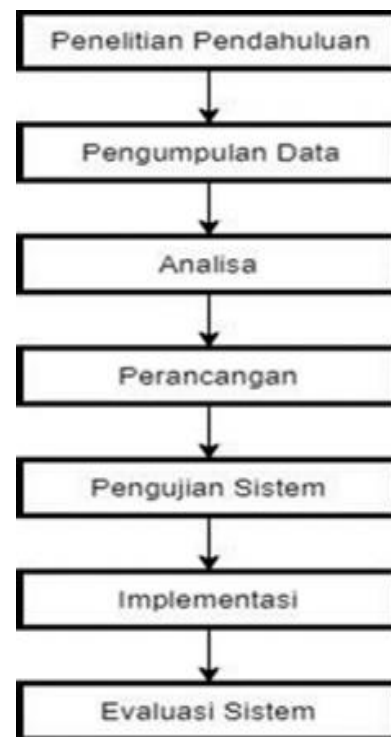
Penelitian sebelumnya menegaskan bahwa penerapan sistem mampu memberikan dukungan terhadap proses kerja sistem dalam manajemen aliran barang [7]. Penelitian yang sama juga menjelaskan bahwa sistem informasi mampu membantu permasalahan dalam sistem pengadaan barang [8]. Lebih lanjut penelitian lainnya juga menyatakan sistem informasi berbasis teknologi dapat berkontribusi penuh dalam pengendalian aliran transaksi pengadaan [9].

Perancangan sistem informasi yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan Customer Relationship Manajemen (CRM). CRM merupakan salah satu filosofi bisnis yang menggambarkan suatu strategi penempatan client sebagai pusat proses, aktivitas dan budaya [10]. Konsep ini telah dikenal dan banyak diterapkan untuk meningkatkan pelayanan di perusahaan [11]. Konsep CRM menjelaskan strategi dalam pelayanan terhadap konsumen ditempatkan bagaimana titik pusat kegiatan dan perhatian [12].

Berdasarkan hal tersebut maka perancangan sistem CRM dilakukan untuk memberikan pelayanan yang optimal bagi konsumen Senyaman Resto & Coffee. Hal ini didasari oleh pemasaran dan penjualan pada sebuah perusahaan mempunyai beberapa tugas pekerjaan yang dimana salah satunya adalah mengumpulkan dan menganalisis informasi yang berhubungan dengan pelanggan dimana hal ini bertujuan untuk memahami dan berusaha untuk meningkatkan nilai inovasi kepada para pelanggan untuk memenuhi kebutuhan. Sistem CRM juga menjadi penting bagi ususnya yang berfokus dalam hal pasar pelanggan Senyaman Resto & Coffee belum memiliki website untuk mempromosikan atau menjual produk-produknya, pemanfaatan media sosial sudah cukup diterapkan, tetapi masih kurang efisien. Berdasarkan hal tersebut maka kontribusi penelitian ini juga memberikan efisiensi dalam proses manajemen promosi dan penjualan yang terjadi di Senyaman Resto & Coffee.

2. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian dalam proses perancangan sistem dalam mengoptimalkan promosi di Senyaman Resto & Coffee menggunakan pendekatan konsep CRM. Proses rancangan sistem tersebut memastikan kinerja CRM yang dibangun dapat memainkan peran dalam peningkatan promosi. Adapun gambaran proses rancangan sistem dapat digambarkan dalam kerangka kerja penelitian yang terlihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Kerja Penelitian

Gambar 1 merupakan tahapan proses dalam perancangan sistem dengan menggunakan konsep CRM di Senyaman Resto & Coffee. Perancangan sistem CRM juga mengadopsi kinerja UML dalam merencanakan sistem yang akan dihasilkan. Hasil sistem yang dirancang diharapkan mampu mengatasi permasalahan dalam peningkatan promosi di Senyaman Resto & Coffee.

2.1 Customer Relationship Management

Customer relationship management (CRM) dapat diartikan sebagai tindakan yang mempertahankan dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan [13]. Customer relationship management (CRM) merupakan hal yang terpenting di bisnis yang berorientasi pada jasa [14]. CRM memerlukan hubungan yang lebih intim antara perusahaan dan pelanggan untuk mencapai tujuan-tujuan yang saling menguntungkan [15].

2.2 Unified Modelling Language (UML)

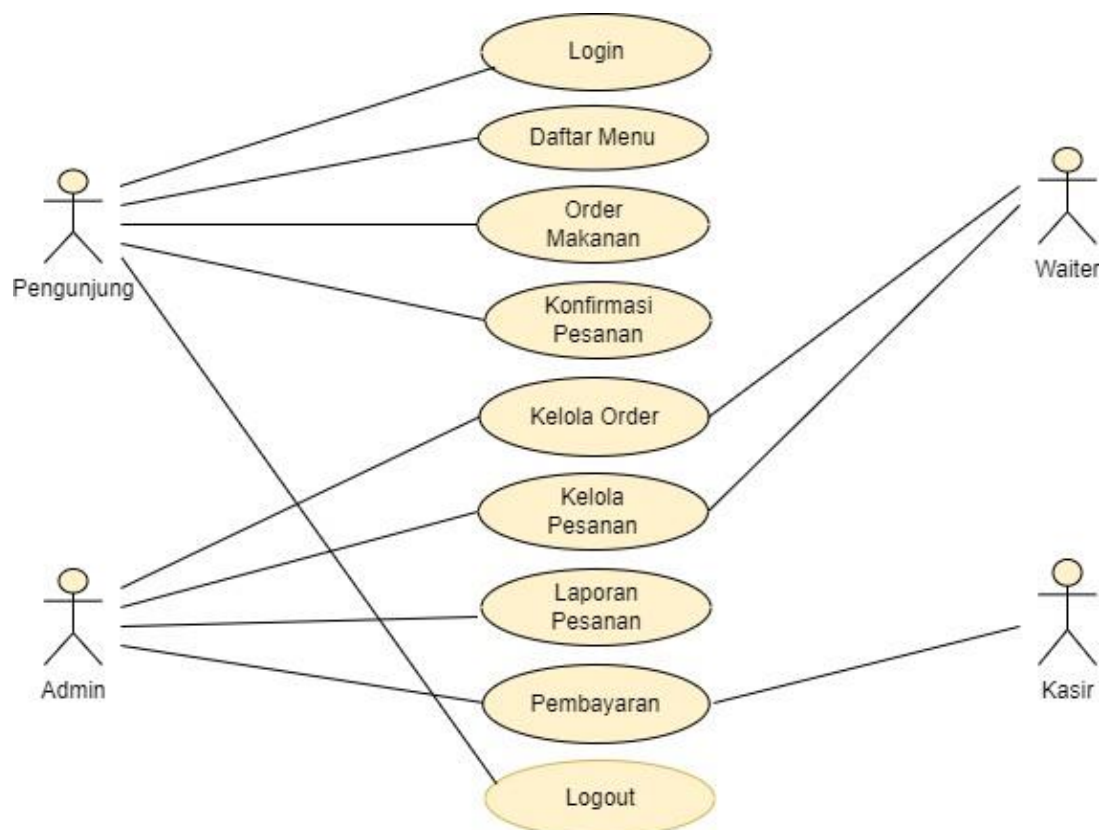
UML (Unified Modeling Language) merupakan pengganti dari metode analisis berorientasi object [13]. UML adalah bahasa untuk menspesifikasi, memvisualisasi, membangun dan mendokumentasikan artifacts (bagian dari informasi yang digunakan untuk dihasilkan oleh proses pembuatan perangkat lunak [14]. UML berfungsi untuk jembatan dalam mengkomunikasikan beberapa aspek dalam sistem melalui sejumlah elemen grafis yang bisa diakomodasikan melalui diagram. UML memiliki

banyak diagram yang dapat mengakomodasikan sebagai sudut pandang dari perangkat lunak [15].

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil dan pembahasan berisi penjelasan mengenai hasil analisis terhadap sistem berjalan dan analisis sistem baru. analisa sistem yang sedang berjalan akan dapat memberikan kemudahan di dalam perancangan dan pembangunan terhadap sistem yang akan dibangun atau sistem baru. Analisa terhadap sistem lama nantinya akan dapat dijadikan sebagai perbandingan, pengkoreksian, meminimalisasi masalah yang terjadi pada sistem yang lama, serta diharapkan berfungsi lebih baik dari sistem sebelumnya sehingga dapat lebih

efektif dan efisien. Berdasarkan analisa sistem yang sedang berjalan dan data yang didapat maka dari hasil penelitian, maka dapat memberikan suatu manfaat yang signifikan yang sudah tentu dapat meningkatkan kinerja dan efisiensi perusahaan. Begitu pula bagi pimpinan, sangat membantu sekali dalam hal mengambil kebijakan pemesanan makanan pada Senyaman Coffee setiap harinya dan dapat melakukan pengolahan dan pengelompokan penjualan per bulan. Adapun bentuk analisis sistem baru dapat digambarkan dalam model usecase diagram yang disajikan pada Gambar 2.

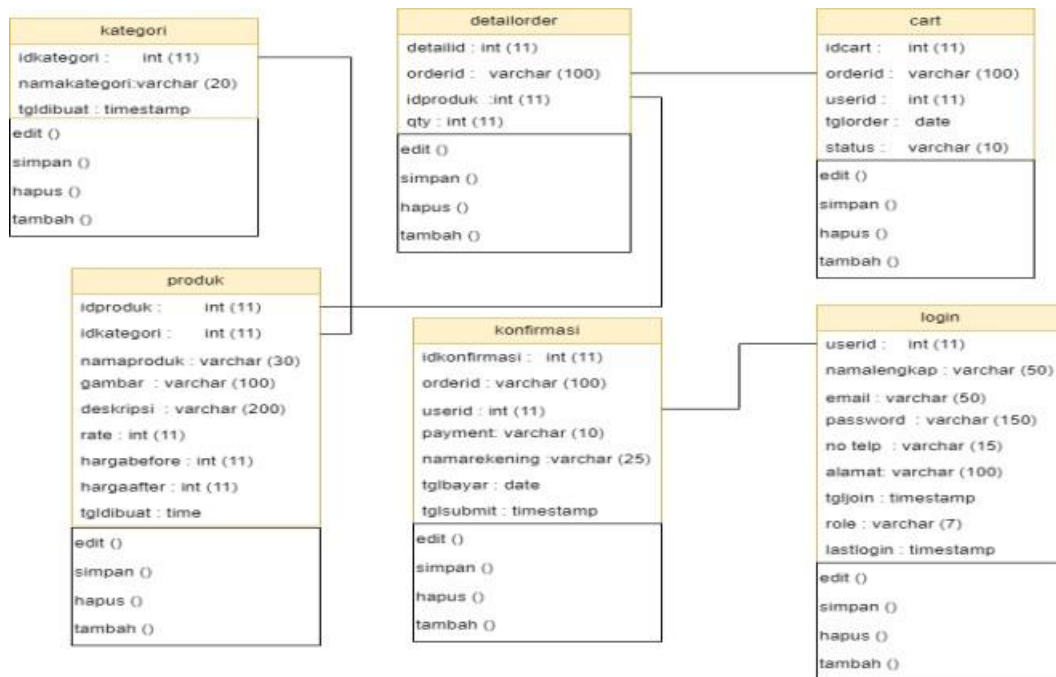


Gambar 2. Usecase Diagram

Model use case berfungsi untuk menggambarkan kebutuhan fungsional dan menggambarkan kelakuan (behavior) sistem yang akan dibuat. Usecase diagram juga mampu mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem yang akan dibuat. Selain rancangan sistem CRM yang digambarkan dalam usecase diagram, rancangan class diagram juga digunakan untuk menggambarkan hubungan relasi antar data. Adapaun rancangan class diagram tersebut dapat disajikan pada Gambar 3.

Gambar 3 di atas terdapat class admin sebagai pihak yang mengatur dan mengelola seluruh sistem dan

fitur yang ada pada sistem. Class admin juga berasosiasi dengan class-class lainnya seperti class data acuan. Adapun performa class diagram mampu melakukan pendataan buku besar dimana dapat terjadi penginputan data yang lama dan sering melakukan kesalahan. Kinerja class diagram dalam memodelkan pengolahan transaksi penjualannya masih manual menggunakan kalkulator sehingga sering terjadi kesalahan dalam penghitungan jumlah transaksi penjualan dan pemesanan makanan yang terjadi.

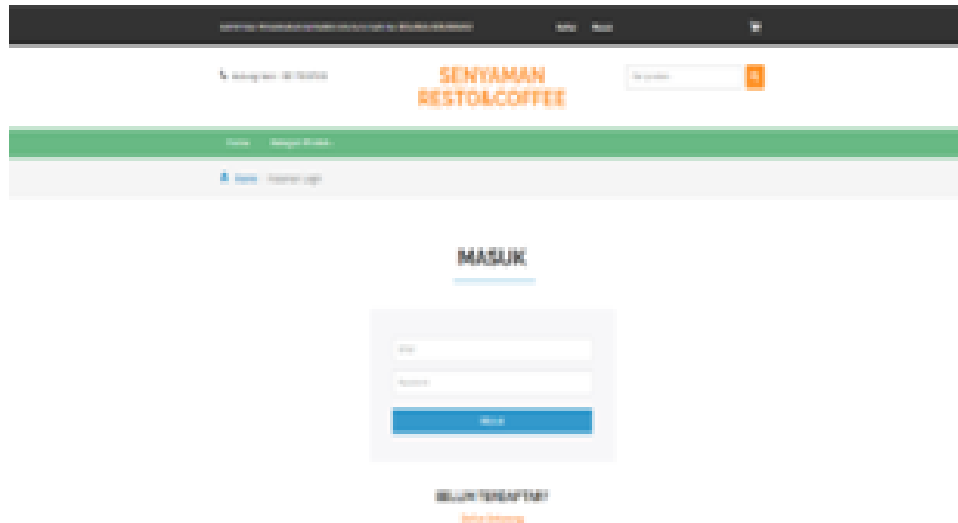


Gambar 3. Class Diagram

Implementasi sistem CRM yang dirancang akan menjadi bentuk proses pengujian yang dilakukan dalam penelitian. proses ini merupakan salah satu tahap dalam daur hidup pengembangan sistem, dimana tahap ini merupakan tahap meletakkan sistem informasi supaya siap untuk dipakai. Adapun beberapa pengujian yang dilakukan sebagai berikut :

a. Login Pengunjung

Form login merupakan halaman sistem yang digunakan untuk dapat mengakses masuk kedalam system. Form login tersebut dapat dilakukan dengan menginputkan username dan password. Adapun hasil proses login untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Login Sistem

Sistem login yang tersaji pada Gambar 4 menunjukkan akses masuk kedalam sistem bagi user. Sistem login ditujukan untuk memastikan user dapat melakukan aktifitas berdasarkan rule yang telah ditentukan. Pengujian sistem lainnya juga dapat dilakukan dengan

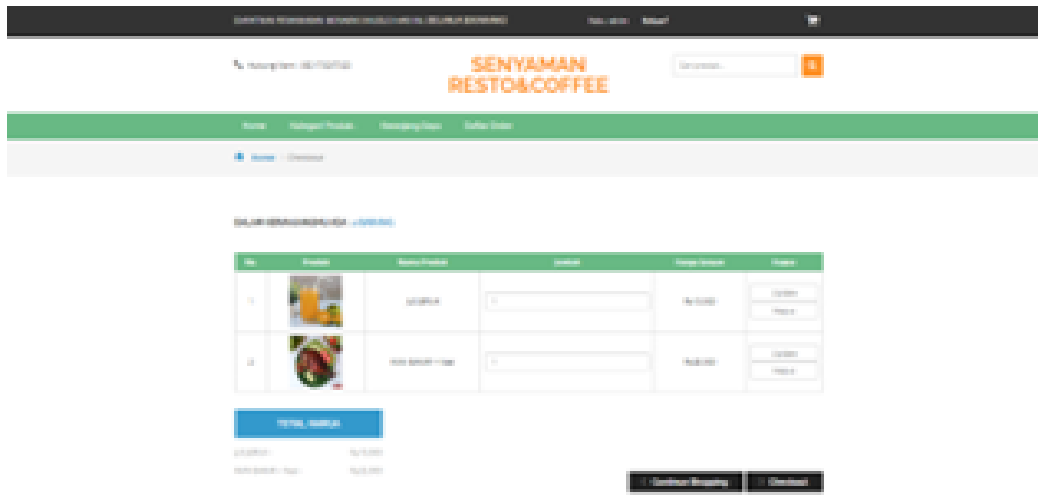
memastikan halaman dashboard bagi konsumen dalam melakukan awal proses transaksi pembelian. Adapun halaman dashboard tersebut dapat disajikan pada Gambar 5.



Gambar 5. Halaman Dashboard Sistem

Gambar 5 merupakan tampilan halaman dashboard dari sistem. Gambaran tersebut dapat menunjukkan bahwa sistem yang dihasilkan akan dapat digunakan dalam pengelolaan proses transaksi pembelian produk

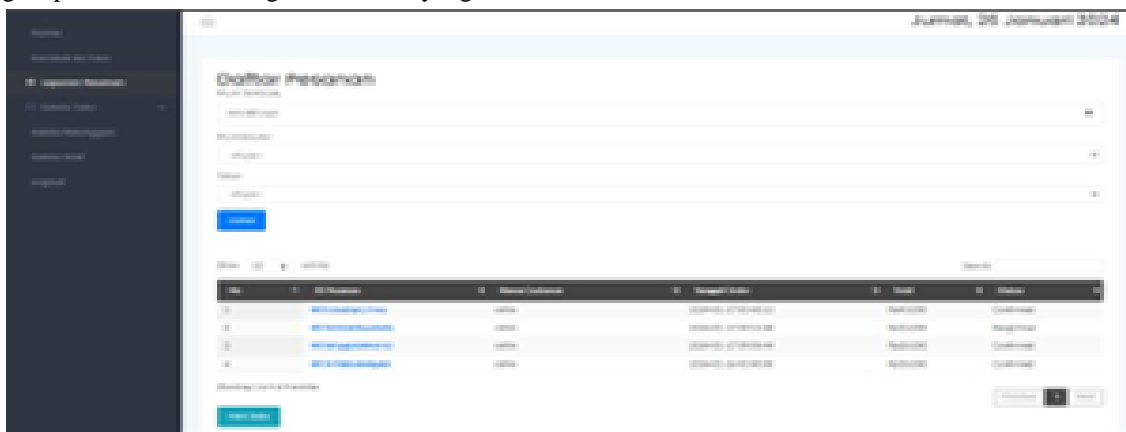
yang disajikan. Setelah tampilan dashboard maka pengujian dilanjutkan pada tampilan keranjang pembelian produk. Adapun gambaran sistem tersebut dapat disajikan pada Gambar 6.



Gambar 6. Halaman Keranjang Pembelian Produk

Gambar 6 merupakan tampilan kerja sistem dalam keranjang pembelian produk. Sistem keranjang pembelian produk tersebut terlihat data yang berkaitan dengan proses transaksi bagi konsumen yang ada di

Senyaman Resto & Coffee. Hasil keluaran sistem dalam proses transaksi dapat disajikan dalam bentuk laporan data pembelian produk yang disajikan pada Gambar 7.



Gambar 7. Laporan Data Pembelian Produk

4. Kesimpulan

Berdasarkan atas uraian dan penjelasan yang telah dilakukan pada skripsi, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Beberapa kesimpulan yang dapat di kemukakan diantaranya adanya sistem informasi penjualan dan metode Customer Relationship Managemet (CRM) dapat memudahkan customer dan juga pemilik. Program yang digunakan dapat memudahkan customer Senyaman Resto&Coffee dalam pemesanan makanan dan minuman. Penelitian secara keseluruhan dapat berjalan dengan baik dan menghasilkan sebuah sistem informasi berbasis web.

Daftar Rujukan

- [1] Primawanti, E. P., & Ali, H. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi, Sistem Informasi Berbasis Web Dan Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review Executive Support Sistem (Ess) for Business). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), 267-285.
- [2] Zahwa, F. A., & Syafi'i, I. (2022). Pemilihan pengembangan media pembelajaran berbasis teknologi informasi. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, 19(01), 61-78.
- [3] Siregar, L. Y., & Nasution, M. I. P. (2020). Perkembangan teknologi informasi terhadap peningkatan bisnis online. *HIRARKI: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 71-75.
- [4] Taufik, A., Sudarsono, G., Sudaryana, I. K., & Muryono, T. T. (2022). Pengantar teknologi informasi. *Yayasan DPI*, 1-113.
- [5] Pratama, A., & Rusliyawati, R. (2023). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Persediaan Barang Berbasis Web. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 4(2), 114-120.
- [6] Setiawan, W., Putra, A. D., & Permata, P. (2023). Sistem Informasi Pemesanan Jasa Percetakan Berbasis Web (Pada CV Mitra Jaya). *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 4(1), 113-118.
- [7] Abdillah, L. A., Alwi, M., Simarmata, J., Bisryri, M., Nasrullah, N., Asmeati, A., ... & Bachtiar, E. (2020). Aplikasi Teknologi Informasi: Konsep dan Penerapan.
- [8] Mufida, E., Rahmawati, E., & Hertiana, H. (2019). Rancang Bangun Sistem Informasi Inventory Pada Salonkecantikan. *Jurnal Mantik Penusa*, 3(3).
- [9] Wahyudi, A. D. (2020). Sistem Informasi Inventory Gudang Dalam Ketersediaan Stok Barang Menggunakan Metode Buffer Stok. *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 1(2), 174-182.
- [10] Wulandari, M. S., & Noveandini, R. (2023). Penerapan Metode Costumer Relationship Management Pada Fitur Sistem Penjualan Produk Kecantikan Berbasis Web (Studi Kasus: Toko Id. Maskmask). *Jurnal JTIC (Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi)*, 7(1), 160-171.
- [11] Wicaksono, E., Fauziah, F., & Hidayatullah, D. (2021). Implementasi Electronic Customer Relationship Management menggunakan Metode Framework of Dynamic berbasis Web. *Jurnal JTIC (Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi)*, 5(4), 371-380.
- [12] Prahasti, P., Sapri, S., & Utami, F. H. (2022). Aplikasi Pelayanan Antrian Pasien Menggunakan Metode FCFS Menggunakan PHP dan MySQL. *Jurnal Media Infotama*, 18(1), 153-160.
- [13] Syabania, R., & Rosmawarni, N. (2021). Perancangan Aplikasi Customer Relationship Management (Crm) Pada Penjualan Barang Pre-Order Berbasis
- [14] Suseno, A. (2021). Sistem Informasi Pemasaran Berbasis Web Menggunakan Metode Customer Relationship Management (CRM). In *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan (Vol. 4, pp. 446-454)*.
- [15] Sallaby, A. F., & Kanedi, I. (2020). Perancangan Sistem Informasi Jadwal Dokter Menggunakan Framework Codeigniter. *Jurnal Media Infotama*, 16(1).